



**ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA MUNICIPAL**



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL

JANEIRO/2020



**ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA MUNICIPAL**



Relatório das manifestações recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria Municipal de Cáceres no mês de janeiro de 2020. Relaciona os órgãos mais acionados, enumera as principais manifestações por assunto apresentadas pela população.

ARNALDO DONIZETE TRALDI
Controlador Geral do Município

Cáceres – MT, Fevereiro de 2020.

Avenida Brasil nº 119 – COC – CEP – 78210-906 – Bairro Jardim Celeste – Cáceres/MT.
Fone/FAX: (0**65) 3223-1500/Ramal:1520



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA MUNICIPAL



APRESENTAÇÃO

Este relatório é do mês de janeiro do exercício de 2020, tendo como objetivo apresentar de forma resumida, as ações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Município de Cáceres.

DEMANDAS

Neste mês de janeiro de 2020, foram registradas um total de 288 (Duzentos e oitenta e oito) manifestações recebidas através desta Ouvidoria.

Tabela 1 – Meio de entrada das demandas									
MÊS		TIPO							
		WhatsApp	Alô prefeito	Patrulha Cidadã	Telefone	E-mail	Presencial	Site	Total
Jan.	Quant.	147	16	7	66	1	9	42	288
	% do Total	51,04%	5,56%	2,43%	22,92%	0,35%	3,13%	14,58%	100%

O aplicativo de telefone, WhatsApp, desta Ouvidoria apresentou-se como sendo o mais utilizado pela população cacerense na realização de suas manifestações, representando assim o percentual de 51,04% das demandas recebidas.

TIPOLOGIAS

As **solicitações** lideraram a lista das principais manifestações dos Cacerenses, com 50% do total de registros. As **denúncias** corresponderam a 30,21% dos registros; e as **reclamações** a 12,85%; os **elogios** 2,43%; os **pedidos de informação** corresponderam a 1,74% e as **sugestões** 1,74%.

Os pedidos de **Lei de Acesso à Informação- LAI** corresponderam a 1,04% das manifestações.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA MUNICIPAL



		Tabela 2 – Comparativo das demandas							
MÊS		TIPO							
		Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	Total
Jan	Quant	37	5	5	87	7	144	3	288
	% do Total	12,85%	1,74%	1,74%	30,21%	2,43%	50,00%	1,04%	100%

ÓRGÃOS ACIONADOS

A Tabela abaixo ilustra as manifestações registradas nesta Ouvidoria e encaminhadas aos órgãos de competência, por tipo de demandas:

		Tabela 3 – Quantitativo e tipo de demandas por órgão – 2020							
ORGÃO		TIPO							
		Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	Total
Secretaria de Saúde		13	0	0	6	2	3	0	24
Secretaria de Infraestrutura e Logística		9	0	1	2	2	124	2	140
Secretaria de Fazenda		8	1	3	75	1	9	1	98
Secretaria da Educação		1	2	0	0	0	0	0	3
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos		0	0	0	1	1	1	0	3
Secretaria de Assistência Social		1	0	0	1	0	1	0	3
Secretaria de Turismo e Cultura		0	0	0	0	1	0	0	1
Secretaria de Esporte e Lazer		0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria de Administração		0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento		0	0	0	1	0	0	0	1
Secretaria de Planejamento		0	1	0	0	0	0	0	1
Autorarquia Águas do Pantanal		5	0	1	1	0	4	0	11
Ouvidoria Municipal de Cáceres		0	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL		37	5	5	87	7	144	3	288



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA MUNICIPAL



TAXA DE RESPOSTA

Neste item, tem-se como princípio a conclusão do atendimento ao cidadão. Assim, este relatório apresenta a taxa de resposta dos órgãos em relação às demandas totais, encaminhadas por esta Ouvidoria. Os dados apresentados abaixo mostram que das 288 (duzentos e oitenta e oito) demandas registradas e encaminhadas no mês de janeiro, **84,72% foram respondidas**.

Por conseguinte, foram oito as secretarias que alcançaram 100%, isto é, obtiveram maior resposta, como mostra a tabela 4. Observa-se, entretanto, que a Secretaria de Infraestrutura e Logística é a que mais recebe manifestações, e alcançou 95% de demandas respondidas. O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **15,28%**, conforme dados constantes na tabela 4.

Neste mês de janeiro nenhuma demanda foi classificada como improcedente, conforme demonstrado na tabela abaixo:

Órgão	Total de:				Percentual de demandas não respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria da Saúde	24	21	3	0	12,50%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	140	133	7	0	5,00%
Secretaria de Fazenda	98	65	33	0	33,67%
Secretaria da Educação	3	3	0	0	0,00%
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	3	2	1	0	33,33%
Secretaria de Assistência Social	3	3	0	0	0,00%
Secretaria de Turismo e Cultura	1	1	0	0	0,00%
Secretaria de Esporte e Lazer	1	1	0	0	0,00%
Secretaria de Administração	1	1	0	0	0,00%
Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento	1	1	0	0	0,00%
Secretaria de Planejamento	1	1	0	0	0,00%
Águas do Pantanal	11	11	0	0	0,00%
Ouvidoria Municipal	1	1	0	0	0,00%
TOTAL	288	244	44	0	15,28%



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA MUNICIPAL



DEMANDAS

O assunto mais recorrente das manifestações foi “iluminação e energia” (apresentando 26,04% do total), onde a população solicita a troca de lâmpadas queimadas nos postes. O segundo assunto mais informado foi “Limpeza em terreno baldio” (apresentando 13,62% do total), trata-se de denúncias, onde a população indica terrenos em situação de abandono, com lixo, mato e entulho. Os dados correspondentes a todos os assuntos informados este mês estão apresentados na tabela a seguir:

Tabela 5 – Quantitativo de demandas por assunto - JANEIRO 2020		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Iluminação e Energia	75	26,04%
Limpeza em terreno baldio	41	14,24%
Outros	29	10,07%
Limpeza urbana	16	5,56%
Conduta de Funcionários	14	4,86%
Patrolamento/Cascalhamento	11	3,82%
Limpeza e Conservação	7	2,43%
Escoamento de água servida	7	2,43%
Mato alto	6	2,08%
Trânsito e Vias	5	1,74%
Coleta de Lixo Comum	5	1,74%
Falta de Higiene	4	1,39%
Poda de árvores de rua	4	1,39%
Postos de Saúde	4	1,39%
Obstrução de passeio público	4	1,39%
Estabelecimento irregular	3	1,04%
Condição sanitária irregular	3	1,04%
Saúde	3	1,04%
Demora em marcar consulta / procedimento	3	1,04%
Buraco	3	1,04%
Calçadas	2	0,69%
Atividades ambulantes	2	0,69%
Lombadas	2	0,69%
Placas de sinalização	2	0,69%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	2	0,69%
Praça e ou quadra para lazer e esportes	2	0,69%
Transporte irregular	2	0,69%
Demora em processo	2	0,69%
Bueiro	2	0,69%
Asfalto	2	0,69%
Coleta pesada	1	0,35%
Concurso/Seletivo	1	0,35%



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA MUNICIPAL



Entulho em via pública	1	0,35%
Estacionamento irregular	1	0,35%
Esgoto	1	0,35%
Faixa de pedestre	1	0,35%
Assistência Social	1	0,35%
Creches e Escolas	1	0,35%
Educação	1	0,35%
Programas Sociais	1	0,35%
Urbanismo e Infraestrutura	1	0,35%
Construção Irregular	1	0,35%
Serviço mal feito	1	0,35%
Mercadorias vencidas	1	0,35%
Falta de materiais em Posto de Saúde	1	0,35%
Desorganização	1	0,35%
Vacinas	1	0,35%
Descarte irregular de lixo	1	0,35%
Lei de Acesso à Informação	3	1,04%
TOTAL	288	100,00%

MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA
Ouvidora Municipal